

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- AZwar, Azul. 2000. *Standar Pelayanan Medis dalam Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Kencana
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Prima
- Budiarso. 2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Prima
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rangkuti. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Suaedi, Falih ; Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sukiman, Oman. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing
- Sulistiyani, Ambar Teguh; Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Karya Ilmiah

- Sinta Dwi Retno Purwanti. 2015. *Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru-Skripsi Administrasi Negara Univ. Riau*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fahny Agnita.2014.*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru-Skripsi Administrasi Negara Univ.Riau.*

Website

- 1) <https://puskesmasprimaryhealthcare.wordpress.com/2011/10/11/pengertian-dan-fungsi-puskesmas/diakses> 5 januari 2018 jam 09.00 WIB
- 2) <https://tengkurizkilanera.wordpress.com/2014/09/12/masalah-terkait-bpjs-2014/diakses> 5 januari 2018 jam 09.10 WIB WIB
- 3) <file:///F:/Panduan%20Praktis%20Pelayanan%20BPJS%20Kesehatan.pdf/diakses> 5 januari 2018 jam 09.15 WIB
- 4) <http://www.riaumerdeka.com/read-1347--puskesmas-kunto-darussalam-optimis--terbaik-2016.html/diakses> 5 januari 2018 jam 09.30 WIB
- 5) <https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/diakses> 5 januari 2018 jam 09.30 WIB
- 6) http://kebunhadi.blogspot.co.id/2012/11/konsep-pelayanan-kesehatan_17.html/diakses 5 januai 2018 jam 10.00 WIB
- 7) <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27542/4/Chapter%20II.pdf/diakses> 5 januari 2018 jam 10.00 WIB